



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Optimización de los procesos del departamento de
reclamos de una compañía de seguros, mediante la
aplicación del cuadro de mando integral**

TESIS

**Para optar el Grado Académico de Magíster en Gobierno de
Tecnologías de Información**

AUTOR

Jorge Enrique BETETA CHAMAYA

ASESOR

Carlos Alberto PASTOR CARRASCO

Lima, Perú

2012

RESUMEN

La presente investigación presenta la teorización de un trabajo profesional para la definición e implantación de un modelo de gestión del departamento de Reclamos de una compañía de seguros de vida, aplicando la metodología del Cuadro de Mando Integral propuesto por Kaplan y Norton, con una modificación para la gestión de performance de organizaciones sin fines de lucro.

Se incluyen los requerimientos tecnológicos para hacer posible la mejora de los servicios ofrecidos por el departamento de Reclamos estudiado y para la captura de la información necesaria para las mediciones que requiere el modelo y para implementar las iniciativas de mejoras que apoyarán el logro de los objetivos estratégicos planteados.

Las eficiencias que se desean y logran alcanzar, son metas que toda compañía de seguros busca en la gestión de los otorgamientos de beneficios debido a siniestros. Las técnicas y metodologías aplicadas a la problemática son reales. Este informe se ha basado en la experiencia de un Gerente en la gestión del departamento de Reclamos y explica de manera estructurada las acciones trazadas y dirigidas por el Gerente.

Finalmente se muestran comparaciones de resultados, para mostrar el antes y el después de la aplicación de los conceptos teóricos del Cuadro de Mando Integral.

Palabras claves: procesos, seguros, tecnología de información, Cuadro de Mando Integral.